

## 7

## QC手法を用いた業務改善の試み

○田村 勝幸、益子 英樹、上野 恵美  
大谷 美雄、杉江 和明  
那須赤十字病院 検査部

### 【はじめに】

当院では平成 24 年に新病院に新築移転した当病院では平成 19 年から業務改善活動（QC活動）を行っている。今回、外来採血室と生理検査室でQC活動を通して改善活動を行ったので報告する。

### 【目的】

新病院に移転して1年が経過し、ハード面は充実されたが、ソフト面での患者満足度を高めるために、問題点、利便性、患者サービスの観点から安心して医療が提供できる環境を整える目的で改善活動を行った。

### 【方法】

検査部スタッフによりQCサークルを結成し、テーマ選定、現状把握、目標設定、要因分析、対策の立案、対策の実行を行い、効果の確認をした。

活動は外来採血室における「採血後の血液漏れを防ごう」と「聴力検査の待ち時間の短縮」の2テーマQC活動を行った。

### 【結果】

外来採血室における血液漏れの防止の活動ではシステムに抗凝固薬の入力、注意喚起のポスターの掲示、内出血時の対応フローチャート」の作成などを行い、血液漏れの患者を約

50%削減することができた。聴力検査の待ち時間の短縮の活動では患者からアンケート

トを行い、何が不満内容を調査して対策をたてた。検査の予約制、検査説明書の作成、待ち順番表示システムの構築を行い待ち時間の減少し、患者満足度がアップした。

### 【まとめ】

今回QC活動を行うことにより、スタッフ間のコミュニケーションが密になり業務がし易くなった。また、人材育成にも活用でき、QC手法を学ぶことにより今後の業務改善につなげていきたい。患者満足度の高い病院を目指して、患者さんと関わりを大切し、検査部一同努力していきたい。

連絡先 0287-23-1122 内線 3643